

인증 사후관리 안내

- 구성내용 -

- I. 인증에 대한 언급 및 마크 사용기준
- II. 인증등록 유지/변경/정지/취소 인증변경기준
- III. 인증에 대한 불만 및 이의 제기 방법

< Rev.5 >



KSR 인증원

I. 인증에 대한 언급 및 마크의 사용기준

1. 인증마크(마크표시)

- (1) 인증을 받은 클라이언트(조직)는 아래 [표 1]과 같이 인증마크를 사용할 수 있음.
- (2) 인증기관(KSR인증원) 마크는 왼쪽에 인정기관[한국인증원(KAB)] 마크는 오른쪽에 표시.
- (3) 인증마크 아래에 인증표준(예 : ISO 9001, ISO 14001, **ISO 45001**, **ISO 22301**, **ISO 37001**)을 표기할 수 있음.

[표 1] 인증마크(품질, 환경, 안전보건경영, 비즈니스연속성경영 시스템)

인증기관(KSR인증원) 마크	인정기관(KAB) 마크
	

인증기관(KSR인증원) 마크

인정기관(KAB) 마크


2. 인증마크 사용방법

클라이언트는 다음의 사용방법을 준수해야 함.

- (1) 인증서를 발급 받은 날부터 인증유효기간 내에서 인증마크 사용 및 인증홍보를 할 수 있음.
- (2) 문서, 송장, 광고 등에 인증표시, 인증기관명, 인증표준, 인증번호 등을 사용하여 인증 받은 클라이언트임을 홍보할 수 있음.
- (3) 생산한 제품에 인증마크, 인증기관명, 인증표준, 인증번호 등을 사용하여 인증기관이 제품에 대하여 인증을 한 것으로 오해하게 하여서는 안됨.
- (4) 마크는 인증된 범위 및 유효기간 내에서만 사용하고, 인증범위가 취소 또는 축소되는 경우 그 취소 또는 축소된 인증범위에 대해서는 마크의 사용을 즉시 중지하여야 함.
- (5) 인증마크는 원본을 동일비율로 확대. 축소하여 사용할 수 있으나, 크기는 최소한 10mm이상이 되어야 함.
단, 옥외광고물과 같이 확대. 축소가 불가능할 때에는 위 모듈에 의하여 작도하여야 함.
- (6) 인증마크의 색상은 위에 표시된 바에 따르는 것을 원칙으로 하고, 인증마크를 재생하여 사용할 경우에는 단일 색으로 재생(인쇄, 복사 등)하여 사용하여야 함.

(7) 인증마크의 사용이 허용되는 경우

=> 광고 또는 홍보물로 산업분류상 인증기업의 제품으로 분류되지 않은 명판, 명함 문서, 송장 등의 인쇄/제작물.

(8) 인증마크의 사용이 제한되는 경우

- 1) 제품포장 또는 단위포장 : 소비자가 접하는 제품포장에는 사용될 수 없으며 기타 제품에 대한 인증표시로 해석될 수 있는 방식(예, 제품인증)으로 사용될 수 없음(제품포장 및 2차 포장).
- 2) 시험성적서, 교정성적서 또는 검사성적서는 인증마크의 사용이 불가함.

(9) 기타 사용방법

- 1) 유형의 제품 자체 또는 개별 포장, 용기 등에 들어있는 제품. 시험/분석활동의 경우에는 시험/분석 보고서가 제품이 될 수 있으므로 사용될 수 없음.
- 2) 판지 등으로 만들어진 외부포장으로서, 최종 사용자에게는 전달되지 않는 것은 인증마크 사용이 가능함.
- 3) 심벌 등으로 사용하는 경우, 이 기준의 3 및 4, 5를 위반하지 않도록 적절한 주의를 기울여야 함.
- 4) 인증마크와 클라이언트 마크를 함께 사용하는 경우 클라이언트 마크 등은 인증표시와 명확히 구분해야 함. 또한 인증마크는 클라이언트 마크의 위치, 크기 등 관계를 고려하여 인증마크의 의미가 명확하도록 주의해야 함.
- 5) 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제23조 3항의 규정에 의한 수상·인증 등의 표시·광고에 관한 공정거래 지침을 준수하여야 함.
- 6) KAB 인정마크 하단에는 KAB로 부터 인정된 KSR인증원 인정번호(KAB-xx-00)를 표기해야 함.
- 7) 기타 인증마크 사용 시 의문사항은 KSR인증원에 서면으로 문의하시어 서면 승인 후 사용해야 함.
- 8) 인증마크는 KSR인증원 홈페이지(www.ksr-qes.com)의 자료실에서 제공받을 수 있음.
- 9) 인증서에 표시된 IAF마크(로고)의 경우, 클라이언트에서는 타 용도로 사용이 불가함.

3. 인증에 대한 언급 및 마크의 사용 시 준수사항

- (1) 인터넷, 브로셔나 광고 또는 기타 문서와 같은 전달매체에 인증 상태에 대한 언급 시, KSR인증원의 요구사항 준수.
- (2) 인증에 대해 오해의 소지가 있는 진술을 하지 않거나 이를 허용하지 않음으로 주의.
- (3) 인증서 또는 인증서의 일부를 오해가 있는 방식으로 사용하지 않거나 이를 허용하지 않음으로 주의.
- (4) 인증의 취소 시, KSR인증원의 요구에 따라 인증사실에 대해 언급하고 있는 모든 홍보물의 사용을 중지.
- (5) 인증범위가 축소되는 경우, 모든 홍보물을 수정해야 함.
- (6) 경영시스템 인증에 대하여 KSR인증원이 제품(서비스 포함) 또는 프로세스를 인증한 것으로 언급하지 않음.
- (7) 인증이 인증범위 이외의 활동과 사업장에 적용됨을 암시하지 않아야 함.
- (8) KSR인증원 또는 인증 시스템의 명예를 손상시켜 공공의 신뢰를 상실하게 하는 방식으로 인증을 사용하지 않아야 함.

4. 인증 문구 사용 시 준수사항

경영시스템 인증을 받았다는 문구를 제품포장 또는 동반되는 정보(accompanying information)에 사용 시 준수사항.

- (1) 유형 라벨(Type label)이나 식별판(identification plates)은 제품의 일부로 간주됨으로, 문구는 제품 프로세스나 서비스가 그러한 방식으로 인증 받았음을 어떤 방법으로도 암시해서는 안됨.
- (2) 문구는 다음을 포함해야 함.
 - 「갑」의 식별 정보 (예 : 브랜드나 회사명)
 - 경영시스템 유형 (예: 품질, 환경) 및 해당하는 표준
 - 인증서를 발행한 인증기관
 <주의사항>
 - 제품포장은 제품을 해체하거나 파손하지 않고 제거할 수 있는 것을 의미함.
 - 동반되는 정보는(accompanying information) 분리하여 사용하거나 쉽게 떼어낼 수 있는 것을 의미함.

5. 클라이언트의 인증표시 오용 시 조치 사항

- (1) 클라이언트가 광고, 카다로그 등에 인증표시를 잘못 사용하고 있음을 발견하는 경우, KSR인증원은 문제점(부적합 사항)과 조치 요구기간을 명시하여 클라이언트에 시정조치 요구.
 - (2) 클라이언트는 시정 및 시정조치 요구를 접수한 후 1개월 이내에 요구된 시정조치 내용에 따라 시정조치 결과를 KSR인증원에 송부해야 함.
 - (3) KSR인증원은 클라이언트가 시정조치에 응하지 않을 경우, 재차 서면으로 시정조치를 요구하며, 기한 내 시정조치를 완료하지 않을 경우, KSR인증원의 절차에 따라 인증취소 등 조치.
 - (4) 인증취소가 결정되면 KSR인증원은 인증을 취소하고, 인증서를 회수하며, 인정기관에 보고, 인증등록 현황에서 삭제 등 후속조치.
 - (5) KSR인증원은 인증 취소 사실에 대한 정보를 클라이언트 고객에게 제공할 수 있음.
 - (6) 인증취소 또는 정지 후에도 인증마크를 계속 사용하는 경우에는 인증표시 도용에 대한 법적 조치를 취할 수 있음.
- ※ 인증표시 오용 시 인증취소 사유에 해당될 수 있으므로 각별히 주의 바랍니다.

6. 인증을 받지 않은 조직(클라이언트)에서 인증마크 사용 시 조치 사항

- (1) 인증을 받지 않은 조직은 인증마크 또는 이와 유사한 표시를 하거나 이를 홍보하여서는 안됨.
- (2) 인증을 받지 않은 조직이 인증을 받았다고 허위로 인증마크를 사용하거나, 홍보하는 경우에는 표시광고의 공정화에 관한 법률 제9조(과징금) 및 동법 시행령 제15조의 [별표] 과징금 부과기준에 의하여 처벌을 할 수 있음.
이러한 경우를 적발 시, KSR인증원은 즉시 인정기관(KAB)에 보고하게 됨.
- (3) KSR인증원은 인증서에 표시된 KSR인증원 마크의 보호를 위하여 특허청에 법인의 명칭, 상호 또는 상표(서비스표)를 등록하여 상표법에 의해 보호를 받게 되어 국내의 어느 누구도 무단 사용할 수 없으며, 상표권 침해 행위를 한 자는 상표법 제93조(침해죄)에 의하여 처벌을 받을 수 있음.
- (4) 기타 참조문서
 - 1) 수상, 인증 등의 표시, 광고에 관한 공정거래지침.
 - 2) ISO / IEC 17030은 제 3자 마크의 사용에 대한 지침.

II. 인증의 승인, 거부, 유지, 갱신, 정지, 복원, 취소 또는 인증범위 변경에 관한 안내

1. 인증 승인 및 거부

KSR인증원은 클라이언트가 인증심사기준의 요구사항을 만족하면 "인증서 발행 및 관리절차"에 따라 인증이 등록되고 국문과 영문 인증서를 각 1부씩 클라이언트로 발행함.

2. 인증 유지 및 갱신

- (1) 클라이언트는 KSR인증원으로부터 인증을 받은 경우, 인증유효기간 동안 다음의 사항을 준수해야 함.
(인증제도 관련 국내 법률, 국제기준 및 KSR인증원 절차에 따라 변경될 수도 있으며 변경된 사항도 준수해야 함)
 - 1) 인증표준 및 KSR인증원 심사기준에 부합되도록 시스템을 유지해야 함.
 - 2) 인증제도와 관련된 법규를 항상 준수해야 함.
 - 3) 인증제도 운영과 관련하여 인정기관(KAB)에서 직접 실시하는 입회심사 및 특별사후관리심사 시 이를 허용해야 함.
이를 거부할 경우 인증취소 등 인증 계약이 무효화될 수 있음.
 - 4) KSR인증원으로 부터 인증에 필요한 요구사항을 변경하기 위해(예 : 인증표준의 개정, 인증심사 조건 및 절차의 변경 등) 클라이언트의 의견을 수렴코자 홈페이지(www.ksr-qes.com)나 공문서를 통하여 예고를 받을 경우, 적극 협조해야 함.
 - 5) KSR인증원의 사후관리절차에 따라 정기사후관리심사를 받아야 하며, 사후관리심사 기간 내에 심사를 받을 수 없는 경우에는 사후관리심사 연기 또는 정지사유 등을 공식문서로서 KSR인증원에 제출해야 함.
이 경우 연기 허용기간은 심사주기에 따라 달라지며, 6개월 주기는 3개월, 9개월 주기는 2개월, 1년 주기는 1개월 임.
 - 6) KSR인증원은 특별사후관리심사의 사유가 발생한 경우 정기 사후관리심사 외에도 "인증 사후관리 및 갱신" 절차에 의하여 특별사후관리심사를 실시할 수 있으며, 클라이언트는 이에 응해야 함.
또한 인증을 받은 클라이언트가 필요시(인증범위 추가 등) 특별사후관리심사를 요구할 수 있음.
 - 7) 심사의 독립적이고 원활한 수행을 위하여 협조해야 함.
 - 8) "인증에 대한 언급 및 마크 사용기준"을 준수해야 함.
 - 9) 사후관리심사비 등 인증 관련 비용을 정해진 기한 내에 납부해야 함.
 - 10) 인증신청 및 인증유지과정에서의 KSR인증원과 클라이언트 사이의 모든 인증관련 서류를 보관, 유지해야 함.
 - 11) 인증유지 과정에서의 불만 및 심사결과에 대한 이의는 안내서 "III. 인증에 대한 불만 및 이의 제기 방법"에 따라 KSR인증원에 제기할 수 있음.
 - 12) 인증을 획득한 시스템과 관련하여 이해관계자, 고객 및 소속직원으로부터 접수된 불만사항 및 시정조치 사항을 기록, 유지하여야 하며 KSR인증원의 요청 시 해당 기록을 제출해야 함.
 - 13) KSR인증원의 명예를 손상시킬 수 있는 방식으로 인증을 이용해서는 안되며, KSR인증원이 판단할 때 인증을 오도 하거나 권한이 없는 기관이 인증한 것처럼 오도되어서는 안됨.
- (2) 인증의 유효기간은 3년으로 유효기간 만료전(권장 : 만료 -1~-3개월)에 갱신심사가 다음과 같이 진행됨.
 - 1) 별도의 신청절차 없이 KSR 사후관리 담당이 우선으로 갱신심사 안내.
(인증 유효기간 만료일이 지나면 인증이 취소 됨으로 반드시 충분한 기간을 두고 갱신심사를 진행해야 함)
 - 2) 최초인증 절차에 준하여(주로 1단계 심사 생략) 갱신심사 실시 및 인증서 재 발급.
- (3) 인증 받은 클라이언트는 인증 자격유지와 관련하여 KSR인증원과 필요사항을 협의할 수 있으며 상호간에 서면으로 협의된 사항은 계약과 동등한 효력을 갖게 됨.

3. 인증의 정지, 복원 및 취소

(1) 인증의 정지 조건(인증의 정지는 최대 6개월을 초과할 수 없음)

- 1) 클라이언트가 공식문서로 경영악화 등의 사유로 자진 인증효력 정지를 원하는 경우
- 2) 인증 취득 일을 기준으로 정해진 사후관리심사 주기가 초과되도록 별도의 연기요청 없이 사후관리심사에 응하지 않았을 경우(사후관리심사 실시 전까지 인증정지)
- 3) 인증자격 유지를 위한 심사결과(사후관리심사 및 특별사후관리심사) 인증시스템이 적용표준 요구사항을 충족시키기 위한 자원 및 조직이 없거나, 인증시스템이 대부분 가동되지 않는 경우
- 4) 인증자격 유지를 위한 심사결과(사후관리심사 및 특별사후관리심사) 부적합사항에 대하여 합의된 기한 내에 시정 및 시정조치가 별도의 협의 없이 제출되지 않는 경우
- 5) 현장확인심사 결과 중부적합이 발생하여 재확인심사를 실시한 결과 중부적합이 재 발생된 경우
- 6) 이해관계자로부터 클레임이나 사회적 물의로 인하여 인증시스템에 대한 신뢰성이 없다고 판단될 경우
- 7) 변경된 인증제도 및 KSR인증원의 인증요구사항의 변경에 대한 인증대상 조직의 대응조치가 취해지지 않은 경우
- 8) 인증마크 등을 포함하여 인증획득에 대한 홍보방법이 요구된 기준을 벗어나 시정명령을 받은 이후 1개월 이내에 관련 내용이 시정되지 않을 경우
- 9) 인증서의 적용범위를 초과하여 사용한 경우
- 10) 심사 중 제공된 정보나 문서가 허위로 판명된 경우
- 11) 조직 개편이나 시스템의 중대한 변경사항이 공개되지 않은 경우
- 12) KSR인증원과의 인증계약에 따른 조직의 의무사항을 준수하지 않았을 경우
- 13) 인증비용을 납부하지 않은 경우
- 14) 기타 경영시스템이 지속적으로 혹은 심각하게 인증 요구사항 및 경영시스템의 효과성에 대한 요구사항을 충족하지 못하는 경우.

(2) 인증의 복원 조건

- 1) 인증의 정지사유가 해결된 경우.
- 2) 정지기간 내 심사를 진행하여 유지 또는 갱신 승인을 받은 경우.
- 3) 인증의 만료 이후, 인증기관은 두드러진 갱신 인증 활동이 완료되었다는 전제 하에 6개월 이내에 인증을 복구할 수 있고, 그러지않다면 최소한 2단계 심사가 실시되어야 함.

(3) 인증의 취소 조건

- 1) 클라이언트가 공식문서로 인증서의 포기를 원하는 경우
- 2) 인증서 유효기간 내에 인증효력이 2회 정지 후 추가로 정지사유가 발생한 경우
- 3) 인증범위 전부에 대한 사업이 중단된 경우
- 4) 인증효력이 정지된 후 정지기간 이내에 시정조치 요구사항에 대한 조치가 취해지지 않는 경우
- 5) 인증범위의 효력정지 중 임에도 불구하고 인증서를 남용하고 있음이 확인될 경우
- 6) 인증제도 또는 표준 요구사항이 변경되어 이에 대한 적합성 입증을 KSR인증원으로부터 요구 받았으나 정해진 기간 내에 이를 입증하지 않은 경우
- 7) KSR인증원으로부터 인증서 회수 요청 접수 후 1개월을 초과하여 불응한 경우
- 8) 인증등록 조직의 해체, 연락 두절 등으로 인증대상 클라이언트의 실체가 없어지거나 확인되지 않는 경우

(3) 인증범위 일부의 효력정지 조건

- 1) 다수의 인증범위를 인증 받은 클라이언트가 공식문서로 인증범위 중 일부 범위의 정지를 요구하는 경우
 - 2) 사후관리심사 시 클라이언트의 다수의 인증범위 중 일부의 시스템이 가동되지 않는 것이 발견된 경우
- (4) 인증범위의 전부 또는 일부의 효력 정지는 해당 원인에 대한 적절한 조치가 취해지고 그에 대한 적절한 평가가 완료 되는 시점에서 소멸됨.

(5) 기타 특기사항

- 1) 인증정지 시 인증 사실에 대한 홍보(인증마크 사용, 인증서 사용 등)를 할 수 없음.
- 2) 정해진 정기 기간 내에 인증 정지의 원인이 되었던 문제를 해결하지 못하는 경우 인증의 취소 및 인증범위가 축소될 수 있으며, 인증 정지 기간은 6개월을 초과 할 수 없음.
- 3) KSR인증원은 인증 정지 및 취소 사실을 KSR인증원 홈페이지에 업로드 하여 관계자로 접근 가능토록 함.

4. 인증범위의 변경

- (1) 클라이언트는 인증범위의 변경(추가, 삭제 등) 필요성 발생 시, 공문서 또는 "시스템변경 신청서(KSR 홈페이지 참조)" 서식을 이용하여 인증범위 변경을 신청할 수 있음.
- (2) 인증범위 변경 신청이 접수될 경우, KSR은 특별사후관리심사, 정기사후관리 또는 갱신심사 시 변경내용을 확인하여, 인증범위 변경 승인.(범위 삭제는 별도의 심사 없이 변경 가능)

4. 시스템 변경

(1) 인증시스템에 대한 다음의 변동사항이 발생한 경우 즉시(30일 이내) KSR인증원 서식(시스템변경 신청/조치서) 또는 공문서 형태로 KSR인증원 사후관리팀에 통보해야 함.

- 1) 법적, 상업적, 조직적 지위 또는 소유권(상호, 주소 및 대표자의 변경 등)
 - 2) 조직 및 경영진(예 : 핵심 경영진, 의사결정자 또는 기술적 직원)
 - 3) 연락 주소 및 사업장(담당자 변경 포함)
 - 4) 인증 받은 경영시스템의 운영 범위
 - 5) 경영시스템 및 프로세스에 대한 중대한 변경
 - 6) 신규 공장 설립, 신규 제품 생산기반 구축 시
 - 7) 인증 받은 제품 및 서비스 제공의 중단 및 폐업
 - 8) 고객으로부터의 심각한(대중적인) 불만, 화재 등 중요 환경/안전 사고가 발생한 경우
 - 9) 인증서의 훼손 또는 분실, 기타 인증서 기재사항 변경 등에 따른 인증서 재교부 필요성이 발생한 경우
- (2) 시스템 변경 확인은 차기심사 시 확인하는 것을 기본으로 하나, 차기심사 전에 인증서 재발행이 필요한 경우 특별사후관리심사를 통해 확인 후 발행합니다. 단, 단순 표기변경, 단순 사무실 주소 변경 등 인증범위의 프로세스에 영향이 미비한 경우 특별사후관리심사를 생략할 수 있음.

III. 정보 요청, 불만 및 이의 제기 방법

1. 정보 요청

- (1) 클라이언트는 KSR에 홈페이지, 공문서 또는 유선으로 정보를 요청할 수 있음.
- (2) KSR은 정보 요청 시 법규 및 규제에 따른 기밀정보가 아닌 경우 성실하게 답변, 전송 등 정보 제공

2. 불만의 접수 및 처리

- (1) 대상 : 인증신청 및 인증등록 조직 또는 기타 관련자, 논쟁이 해결이 안된 조직 및 기타 관련자
- (2) 불만의 종류(예)
 - 1) 심사진행 또는 심사결과에 동의할 수 없는 경우
 - 2) 인증 심사 또는 심사원이 인증관련 법령 및 기준을 준수하지 않아 유·무형의 피해를 입는 경우
 - 3) 정당한 사유 없이 인증신청이 거부된 경우
 - 4) 인증등록자의 인증서비스에 불만족스러운 경우
 - 5) 공공기관이나 정부, 기타 산업체에서 야기되는 불만제기 사항
 - 6) 인정기관이나, 기타 법적인 기관에서 제기한 불만제기 사항
- (3) 불만 발생 시, KSR인증원의 홈페이지 또는 공식문서(공문 등)로 KSR인증원에 통보 바랍니다.
- (4) 불만이 접수되면 KSR인증원의 불만 처리절차에 따라 처리하여 그 결과를 통보 드립니다.
- (5) 불만에 대한 처리결과에 승복하지 않을 경우는 아래의 "이의처리" 절차에 따라 처리됩니다.

3. 이의 제기 및 처리

- (1) 대상 : 인증신청 및 인증등록 클라이언트 또는 기타 이해관계자
- (2) 이의 제기 내용(예)
 - 1) 상기 불만 사항에 대한 KSR인증원의 처리결과 불만족
 - 2) 인증결정에 대한 이의
 - 3) 기타 KSR인증원의 결정사항에 대한 이의
- (3) 이의 발생 시, KSR인증원의 홈페이지 또는 공식문서(공문 등)로 KSR인증원에 이의제기 할 수 있음.
- (4) 이의가 제기되면 KSR인증원의 "논쟁, 불만 및 이의처리 절차"에 따라 처리하여 그 결과를 관계자에 통보.
- (5) KSR인증원은 이의 처리 업무가 공정하게 수행될 수 있도록 하기 위하여, 상업적/재정적 이해관계 이유로 인해 이의제기 처리에 영향을 미치지 않도록 관련 절차에 따라 조치.
- (6) 이의에 대한 처리결과에 승복하지 않을 경우, 이의를 재 신청 하실 수 있으며, 이 경우 이의제기자를 포함한 조정 위원회를 구성하여, 조정안 수립, 조치 등 조치.
- (7) 이의제기 접수, 결정, 조치, 통보 등 제반 사항은 KSR인증원에서 중요 기록으로 유지관리.